

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010

Ai sensi della disciplina sulla *trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Marina di Ginosa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2010 – 31 dicembre 2010.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca di Credito Cooperativo. Le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, mediante la sensibilizzazione del proprio personale volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Nel corso del 2010 sono stati registrati dalla Banca n. 4 reclami, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento			4
Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		Clienti al dettaglio ¹	n. 2
		Altri Clienti	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		Clienti al dettaglio	n. 2
		Altri Clienti	-
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Aperture di credito		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Mutui		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Depositi a risparmio		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Crediti al consumo e prestiti personali		
		Clienti al dettaglio	-
	Altri Clienti	-	
Altre forme di finanziamento			
	Clienti al dettaglio	-	
	Altri Clienti	-	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Motivo del reclamo	Conti correnti		
		Esecuzione operazioni	n. 2
		Applicazione delle condizioni	-
		Aspetti organizzativi	-
		Altro	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		Esecuzione operazioni	n. 1
		Applicazione delle condizioni	-
		Aspetti organizzativi	-
		Altro	n. 1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		Esecuzione operazioni	-
		Applicazione delle condizioni	-
		Aspetti organizzativi	-
		Altro	-
	Aperture di credito		
		Esecuzione operazioni	-
		Applicazione delle condizioni	-
		Aspetti organizzativi	-
		Altro	-
	Mutui		
		Esecuzione operazioni	-
		Applicazione delle condizioni	-
		Aspetti organizzativi	-
		Altro	-
	Depositi a risparmio		
		Esecuzione operazioni	-
		Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-	
	Altro	-	
Crediti al consumo e prestiti personali			
	Esecuzione operazioni	-	
	Applicazione delle condizioni	-	
	Aspetti organizzativi	-	
	Altro	-	
Altre forme di finanziamento			
	Esecuzione operazioni	-	
	Applicazione delle condizioni	-	
	Aspetti organizzativi	-	
	Altro	-	

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, i reclami pervenuti nel periodo di riferimento sono stati ritenuti infondati, provvedendo ad indicare nella risposta un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Nel complesso dei reclami pervenuti, n° 3 reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre con riferimento a n° 1 reclamo risulta ad oggi essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria.

Con riferimento ai reclami ricevuti alla data del 31 dicembre 2010, i clienti non hanno presentato alcun ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie.